

**994**

**कक्षा 9वीं वार्षिक परीक्षा, 2023-24**

**[870]**

**RETAIL**

**रिटेल**

(Hindi & English Version)

[Total No. of Questions: 20]

[Total No. of Printed Pages: 08]

[Time: 03 Hours]

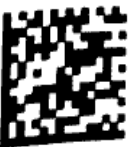
[Maximum Marks: 100]

**निर्देश -**

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- (ii) प्रश्नों को सावधानी से पढ़कर उत्तर दें।
- (iii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दर्शाये हैं।
- (iv) प्रश्न क्रमांक 1 से 4 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं। प्रत्येक उप-प्रश्न के लिए 1 अंक निर्धारित है।
- (v) प्रश्न क्रमांक 5 से 9 तक अति लघुउत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए 3 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 75 शब्द है।
- (vi) प्रश्न क्रमांक 10 से 15 तक लघुउत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 150 शब्द है।
- (vii) प्रश्न क्रमांक 16 से 20 तक दीर्घउत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए 7 अंक निर्धारित हैं। शब्द सीमा 200 शब्द है।

**Instructions -**

- (i) All questions are compulsory.
- (ii) Read the questions carefully and answer then.
- (iii) Marks of each questions are indicated against it.
- (iv) Q. Nos. 1 to 4 are objective type questions. Each sub question carries one mark.
- (v) Q. Nos. 5 to 9 are very short answer type questions. Each question carries 3 marks. Word limit 75 words.
- (vi) Q. Nos. 10 to 15 are short answer type questions. Each question carries 5 marks. Word limit 150 words.
- (vii) Q. Nos. 16 to 20 are long answer type questions. Each question carries 7 marks. Word limit 200 words.



(अ) आप फोन पर जानकारी कैसे प्राप्त करते हैं?

- ☒ (i) सुनकर
- (ii) बोलकर
- (iii) पढ़कर
- (iv) लिखकर

(ब) जी. पी. एस. का पूरा नाम क्या है?

- ☒ (i) ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम
- ☒ (ii) ग्लोबल पेमेंट सिस्टम
- (iii) ग्लोबल प्रोग्राम सिस्टम
- (iv) ग्लोबल पॉइंटिंग सिस्टम

(स) कॉर्पोरेट रिटेल चैन को ..... भी कहते हैं।

- (i) फ्रेंचाइजी
- ☒ (ii) चैन रिटेलर
- (iii) स्वतंत्र रिटेलर
- (iv) कोई नहीं

(द) माल प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेज ..... हैं।

- (i) डिलीवरी की रिपोर्ट
- (ii) बिल
- (iii) टैक्स का बिल
- ☒ (iv) सभी (i), (ii) और (iii)

(इ) मूर्त उत्पाद है -

- (i) साबुन
- (ii) इलेक्ट्रिक गैजेट
- (iii) साइकिल
- (iv) सभी (i), (ii) और (iii)

Choose the correct alternative -

- (A) How do you receive information on phone?
- (i) Listening
  - (ii) Speaking
  - (iii) Reading
  - (iv) Writing
- (B) What does GPS stands for?
- (i) Global Positioning System
  - (ii) Global Payment System
  - (iii) Global Program System
  - (iv) Global Pointing System
- (C) Corporate retail chain is also called -
- (i) Franchise
  - (ii) Chain retailer
  - (iii) Independent retailer
  - (iv) None of the above
- (D) Document's which are required in receiving goods are?
- (i) Delivery report
  - (ii) Bill
  - (iii) Tax bill
  - (iv) All of the above
- (E) Tangible products are -
- (i) Soap
  - (ii) Electronic gadgets
  - (iii) Bicycle
  - (iv) All (i), (ii) and (iii)

(अ) थोक विक्रेता, ..... और रिटेलर के बीच माध्यम के रूप में कार्य करता है।

(ब) सामान दो प्रकार के होते हैं। उपभोक्ता और .....।

(स) स्टॉक के ..... स्तर होते हैं।

(द) दीवारें ..... के सबसे महत्वपूर्ण तत्वों में से एक है।

(इ) ग्राहक सेवा के उत्पाद मूर्त और ..... होते हैं।

Fill in the blanks -

(A) Wholesalers act as a link between ..... and the retailer.

(B) There are two types of goods. Consumer and .....

(C) There are ..... levels of stock.

(D) The walls are one of the most important elements of a .....

(E) Customer services products are tangible and .....

I

II

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| (अ) गैर-स्टोर रिटेलिंग | (i) प्रभावी ग्राहक सेवा |
| (ब) असंगठित रिटेलिंग   | (ii) भारी लोड हेतु      |
| (स) फल                 | (iii) किराना दुकान      |
| (द) ट्रॉली             | (iv) गैर-टिकाऊ वस्तुएं  |
| (इ) संतुष्ट ग्राहक     | (v) ई-शॉपिंग            |

Match the correct pairs -

I

II

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| (A) Non-store retailing    | (i) Effective customer service |
| (B) Un-organized retailing | (ii) For heavy load            |
| (C) Fruits                 | (iii) Grocery store            |
| (D) Trolley                | (iv) Non-durable goods         |
| (E) Satisfied customer     | (v) E-shopping                 |

- (अ) प्रश्न के अंत में सदैव एक प्रश्न चिन्ह (?) का उपयोग करते हैं।
- (ब) "क्रोम" एक वेब ब्राउजर नहीं है।
- (स) टेलीफोन के जरिए की जाने वाली मार्केटिंग, टेली-मार्केटिंग कहलाती है।
- (द) कपड़े अर्ध-टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु नहीं है।
- (इ) दुकानदार बिक्री के फ्लोर से सबसे ज्यादा परिचित है।

Write true/false -

- (A) We always use a Question Mark (?) at the end of a question.
- (B) "CHROME" is not a web browser.
- (C) Marketing done through telephone is called Tele-marketing.
- (D) Clothes are not semi-durable consumer goods.
- (E) Shoppers are most familiar with the sales floor.

प्र.5 आत्मविश्वास का अर्थ बताइए। ✓ (3)

Explain the meaning of Self Confidence.

प्र.6 गैर-नवीकरणीय संसाधन किसे कहते हैं? ✓ (3)

What are non-renewable resources?

- प्र.7 असंगठित रिटेलिंग क्या है? (3)
- What is an un-organized retailing? ✓
- प्र.8 गैर-टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुएं किसे कहते हैं? (3)
- What are non-durable consumer goods?
- प्र.9 "वॉल-मर्चेन्डाइजिंग स्पेस" क्या है? समझाइए। (3)
- What is "wall-merchandizing space"? Explain.
- प्र.10 गैर-मौखिक संचार के प्रकार बताइए। ✓ (5)
- Explain the types of non-verbal communication.
- प्र.11 एक मोबाईल डिवाइस की आधारभूत विशेषताएं बताइए। ✓ (5)
- Explain the basic features of a mobile device.
- प्र.12 उद्यमशीलता की विशेषताएं समझाइए। ✓ (5)
- Describe the characteristics of entrepreneurship.
- प्र.13 रिटेलर्स की अनिवार्य आवश्यकताएं लिखिए। ✓ (5)
- Write the essential requirements of retailers.
- प्र.14 स्टॉक हैंडलिंग के लिए आवश्यक दस्तावेज कौन-कौन से हैं? (5)
- Which are the documents required for stock handling?

प्र.15 ग्राहक और उपभोक्ता में अंतर बताइए। (5)

Explain the difference between customers and consumers.

प्र.16 संगठित और असंगठित रिटेलिंग में अंतर बताइए। (7)

Explain the difference between organized and un-organized retailing.

प्र.17 सुविधाजनक वस्तुओं के प्रकार बताइए। (7)

Explain the types of convenience goods.

X प्र.18 वस्तुओं को भेजने की आवश्यक प्रक्रिया बताइए। (7)

Explain the procedure required for dispatching goods.

प्र.19 हैंडलिंग उपकरण के प्रकार बताइए। (7)

Explain the types of handling.

प्र.20 ग्राहक सेवा के लाभ बताइए। (7)

Explain the advantages of customer service.